

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI BALE BY BTN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS THE QUALITY OF BALE BY BTN APPLICATION SERVICES USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan

Dosen Pembimbing:

Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., M.B.A



Oleh:

Rena Septiyana

22/496553/SV/20978

**PROGRAM STUDI D4 PERBANKAN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

2026



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Lampiran Halaman Pengesahan

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Bale by BTN Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Rena Septiyana, Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., M.B.A

Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITA LAYANAN APLIKASI BALE BY BTN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS* (IPA)

Disusun oleh:

Rena Septiyana
22/496553/SV/20978

Telah diujikan dan diseminarkan
pada tanggal 8 Juli 2026

Penguji I/
Ketua Penguji

Paramita Her Astuti, S.E., M.Sc.
111198008201302201

Penguji II/Sekretaris Penguji/
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

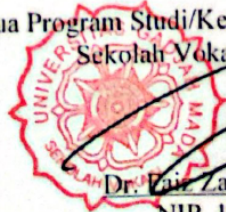
Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E.,
MBA.
111198008201706201

Penguji III/
Anggota Penguji

Fitri Damayanti Berutu, S.E., M.Sc.
198404032014042002

Mengetahui,

Ketua Program Studi/Ketua Departemen Ekonomika dan Bisnis
Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada



Dr. Fair Zamzami, SE., M.Acc., QIA
NIP. 198105032014091005